

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Pernyataan</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>Daftar Tabel</b> .....	vi
<b>Daftar Gambar</b> .....	vii
<b>Abstrak</b> .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix

### BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Penelitian Terdahulu .....	6

### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan Rumah Sakit.....	9
1. Pengertian Rumah Sakit.....	9
2. Mutu Pelayanan Rumah Sakit.....	11
B. Kepuasan Pasien .....	13
C. Loyalitas Pasien .....	17
D. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	19
E. Kerangka Teori .....	20
F. Kerangka Konsep .....	21
G. Hipotesis .....	23

### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25

C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Instrumen Penelitian .....	29
F. Cara Analisis Data .....	31
G. Jalannya Penelitian.....	34
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Data Penelitian .....	35
B. Pengujian Hipotesis .....	49
C. Pembahasan.....	57
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>63</b>